

第 2 8 次東京都消費生活対策審議会

第 3 回検討部会

令和 7 年 1 1 月 1 8 日（火）

集合・オンライン併用

(午前 10時00分 開会)

○企画調整課長 おはようございます。本日の会議の事務局を担当しております生活文化局消費生活部企画調整課長の阿部でございます。本日はよろしくお願いします。

開会に先立ちまして御案内をさせていただきます。

本日も集合・オンライン併用方式で開催いたします。オンラインで参加の皆様におかれましては、発言されるとき以外はマイクをオフにいただきまして、部会長から指名があった際にはオンにしてお話してください。

なお、本日は報道関係の方も含めまして、オンラインで傍聴をされている方がいらっしゃいます。傍聴されている皆様におかれましては、マイク、カメラともにオフにいただきますようお願いいたします。

音やカメラについて不具合が生じた際には、一旦、会議から退出していただき、再度アクセスを試みていただければと存じます。再度アクセスをしても改善されない場合には、あらかじめお伝えしております緊急用の電話番号に御連絡をいただければ御案内いたします。

会場にお越しの委員の皆様におかれましては、オンライン出席の皆様にお声が届きやすいよう、御発言の際には、お近くのマイクを御使用ください。御発言時にはマイクの電源をオンにいただき、発言終了後にはオフにいただくようお願いいたします。

本日の会議資料でございますけれども、会場の皆様にはタブレットに資料を格納しておりますが、前回同様、表が細かいものもございますので、印刷したものも念のため机上に配付しております。タブレットの操作など、御不明点がありましたら、お近くの職員にお声がけをいただければと思います。

御案内は以上でございます。

それでは、これ以降の進行を小野部会長をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

○小野部会長 御説明ありがとうございました。

ただいまから、基本計画の次期改定に向けた方向性の検討部会を開会いたします。

本部会の部会長を務めます小野でございます。本日は、私が進行を務めさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

では、事務局から、定足数の報告と資料の確認をお願いいたします。

○企画調整課長 本日の委員の出席状況について御報告いたします。

神山委員と齊木委員がオンラインで御出席されております。会場にいらしている委員と合わせて、委員7名、専門員1名全員、御出席いただいております。東京都消費生活対策審議会運営要綱第8に定めます定足数を満たしておりますことを御報告いたします。

なお、本会議は公開とし、本日の内容は、都のホームページ等に後日掲載をし、公表させていただきますことを御了承いただきますようお願いいたします。

続きまして、資料の確認でございます。

タブレットのほうで配付をしておりますけれども、最初に、会議次第がございまして、その後、資料１としまして、検討部会中間のまとめ（案）、資料２としまして、検討部会中間のまとめ（案）の別表をデータのほうで格納しております。

その他、参考資料といたしまして、東京都消費生活基本計画を机上に御用意しております。

以上でございます。

○小野部会長 御説明ありがとうございました。

それでは、これより議事に入りたいと存じます。

基本計画の次期改定に向けた方向性については、前回の部会までに皆様から様々な御意見をいただきまして、ありがとうございます。その内容を踏まえまして、事務局から中間のまとめの案の提示がありますので、本日は、まず、その中間のまとめの案について、皆様に御審議をいただきます。

その後に、これまで何度か御意見もいただいています見守りネットワークにつきまして、現在の東京都の取組などについて事務局から御説明をいただけるということで、貴重な機会となっております。皆様から御意見、御質問をいただきたいと思います。

それでは、基本計画の次期改定に向けた方向性の中間のまとめの案について、事務局から御説明をお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、事務局から御説明申し上げます。

本部会の検討は、消費生活基本計画の次期改定に向けた方向性について御意見をいただくというものでございます。

これまで２回の会議で様々な御意見をいただきました。本日の会議では、これまでの御議論を一旦取りまとめていただきたく、資料１、中間のまとめ（案）として配付をしております。

中間のまとめ（案）の構成につきましては、前回も御説明をいたしましたけれども、三つのパートで構成をしております。

一つ目は、消費者を取り巻く状況、二つ目は、各主体に期待される役割、三つ目は、施策の推進にあたって必要な事項というものでございます。

資料２の別表につきましては、タブレット上の電子データが見づらいこともございますので、前回同様、同じものをＡ３で出力をして、お手元に配付をしております。

それでは、まず一つ目、「消費者を取り巻く状況」から御説明を申し上げます。

こちらにつきましては、次期改定の方向性の基礎となる部分というふうに考えています。

現在の消費生活基本計画は、令和４年１２月に策定をいたしましたが、その後、消費者を取り巻く状況というのは大きく変化をしております。また、今後もさらに変わり続けていくということが推測されるところでございます。

次の基本計画は令和１０年度スタートということになりますので、策定までには、消費者を取り巻く状況についてブラッシュアップをしていくということが必要

かと考えておりますが、本日の資料では、前回までの会議でいただいた意見を反映したものを記載しています。

前回からの主な変更点について、簡単に御説明申し上げます。

上から四つ目の黒ポツがございますが、「グローバル化の進展に伴い」と記載した後の部分に「国際情勢の不安定化や越境取引の増加」という記載を追加しております。こちらについては、前回の会議で委員から御指摘がありましたので、それを踏まえております。

また、その後、「世界的な気候変動の影響が拡大」というところについては、特段、先生方からの御指摘はありませんでしたが、事務局のほうで補足をさせていただいたというものでございます。

五つ目の黒ポツの下に、具体的な事項として10項目、小さなポツで記載をしております。そのうち上から二つ目のところ、消費者の脆弱性について記載をした部分がございます。また、六つ目の小さなポツに、カスタマー・ハラスメントについての部分がございます。また、一番下、AIの進化に関する状況を記載しておりますが、これらの点につきましては、いずれも前回の会議での御指摘を踏まえて追記をしたものでございます。

なお、前回、ここの1の部分につきましては、こういったテキストの形ではなくて、表形式で御提示させていただいたのですが、内容については、今、申し上げたところが追記されたということで、大きく異なるものではございません。

2番目の「各主体に期待される役割」でございます。

こちらにつきましては、前回の会議で表としてお示しした「各主体」や「被害防止」から「災害時の消費行動」までの六つの区分について、どういう意図でまとめているのかということを、基本的な考え方としてテキストで記載をしまして、具体的な事項については、前回同様、別表にまとめる形としております。

テキスト部分につきましては、今回、初めて御覧いただく資料となります。先ほど申し上げましたけど、別表のそれぞれの区分について「頭出し」をしているものということで御理解いただければと思います。

次に資料2の別表でございます。

こちらにつきましては、本部会の議論取りまとめの核となる部分かなというふうに考えているところでございます。

前回の会議での御指摘を踏まえて修正した事項を赤文字で反映しております。

全般的な部分としまして、国の消費者委員会のパラダイムシフトの観点を取り込んでいくべきという御指摘がございました。そのご指摘を踏まえ、幾つか反映をしています。1ページの「消費者の役割」の「被害防止」の欄、「自律的な意思決定を行い」という記載を追加している部分、同じく「消費者の役割」の「支援する都の取組」の「消費者市民社会の実現に向けた消費者教育」の欄に、「他者との適切な関係性の中で納得のいく選択ができる、自律した」という文を追加している部分、また、2ページ目、「事業者の役割」のところに、「消費者の自律的な意思決定をゆがめることのない健全な取引環境の確保」

という記載を追加しております。

1 ページに戻っていただきまして、「消費者の役割」の「支援する都の取組」のうち、「被害防止及び被害者の救済」の欄、また、2 ページの「事業者の役割」のうち、「支援する都の役割」の「被害防止」、「不適正な取引行為の排除」の欄については、A I の活用やデジタル取引に関する御指摘や金融取引の実態に関する御指摘を踏まえて記載を追加しています。

また、2 ページの「消費者市民社会の実現に向けた消費者教育」の欄、こちらも御指摘を踏まえまして、カスタマー・ハラスメントに関する記載を追加しております。

3 ページ目でございますけれども、消費者安全確保地域協議会に関する御指摘を踏まえて追記、修正を行っております。また、適格消費者団体に関する御指摘もありましたので、その旨も追加しております。

最後、4 ページでございますけれども、製品安全 4 法に関する記述を、御指摘を踏まえて追加したというところでございます。

それでは、別表のほうから、また、元のテキストのほうに戻っていただきまして、「3 施策の推進にあたって必要な事項」でございます。

この項目につきましては、各主体に期待される役割に掲げた取組などを推進する際に留意すべき事項について記載したパートでございます。

冒頭の部分でございますが、事務局からの提案として「ウェルビーイング」について記載をさせていただいております。本部会の検討は、基本計画の改定に向けた方向性として、消費者市民社会において目指している「公正かつ持続可能な社会の形成」を目指すべき姿、として検討を開始したところでございますが、この公正かつ持続可能な社会が形成された先、その先に都民にとってどのような恩恵があるのかというのを示すものとしてウェルビーイングというのを置いたものでございます。「公正かつ持続可能な社会の形成」というのが目指すべき姿、ゴールだとして、「その先にあるものは何なのか、何が実現できているのかということ」を記載したほうがよいのではないかと、ということを経済局内で議論し、ちょっと抽象的ではあるのですが、ウェルビーイングの概念に沿ったものになっていくのではないかと、という案になり、部会長にご相談のうえ、今回の資料に反映させていただいたところでございます。先生方からの意見をいただければと思っております。

また、前回の会議の際、この施策の推進にあたって必要な事項の部分は、2 項目、「多様な主体の連携の必要性」と「K P I の設定」でございましたけれども、今回 3 点目として、「施策を推進するために重視する視点」を追加しております。（3）です。前回の会議で取組の区分ですとか並び順について御議論がありました。並び順については、必ずしも施策の重要性を意図したものではない旨を御説明申し上げたところではありますけれども、その一方で、「具体的な施策や取組を定めていく際には優先順位が必要となっていくのではないのか」との御指摘も委員からいただいたところでございます。今後、基本計画を策定し、具体的な施策を定め、掲げていく際に、こういったような取組を優先させてい

くのか、ここで、今回の検討部会では、具体的な施策を決めていくわけではないとしても、今後、施策を定めていく際の考え方の視点について、検討部会としてお示ししていただければいいのではないかと考え、まず、事務局案としてこの三つを記載したところでございます。この三つでいいのか、もう少し書き方が違うのではないか、もう少し違う視点があるのではないかという御意見があるかと思しますので、ぜひ、本日、御意見をいただければと考えているところでございます。

最後になりますけれども、前回の会議で宿題となっていました事項、現在の基本計画で施策の柱として掲げている項目に関し、どのような理由、経緯でこの順番になっているのか、というご指摘について説明いたします。

画面のほうを御覧ください。

施策の柱について、これまでの基本計画ではどのような順番になったのかということを中心にまとめてものを表示しております。

一番下には、平成20年度の基本計画の項目が記載されております。平成20年度の基本計画では、「消費者被害の防止」と「救済」が同じ項目になっていました。それが平成25年度の基本計画改定でも踏襲していたのですが、その次、平成30年度の計画の改定のときに、「消費者被害の防止と救済」の中から「消費者被害の救済」を項目として独立させて、五つ目の柱としております。それが現在の計画、令和5年度にスタートした現在の計画にも踏襲されているということでございます。

平成25年度の改定の際、どのような検討が行われて、なぜこのような記載になったのかという点について、資料などを当たってみました。特段の議論の記録がなく、その理由が分かりませんでした。大変恐縮でございますが、本日は、こういった変遷があったということだけの御説明になってしまいます。参考にいただければと思います。よろしく願いいたします。

○小野部会長 御説明ありがとうございました。

元に戻ったというか、消費者被害の救済というものを未然防止とセットにしていくというような流れで、多分大きく間違っていないと思いましたが、ありがとうございました。

それでは、事務局からの御説明がありました内容について、御意見などを承りたいと思います。御発言をお願いしたいと思います。

特に順番なども決めておりません。気づいたところからでも結構でございます。

委員並びに専門員の先生方、いかがでしょうか。

それでは、齊木委員が11時で次のお仕事と伺っておりますので、先に御発言をいただくとありがたいと思います。いかがでしょうか。

○齊木委員

まず、年度ごとの重点テーマをまとめていただいた、これは非常に分かりやすくありがとうございます。

平成29年までであった消費者団体・事業者団体や区市町村等との連携強化ですが、なく

なるわけではないと思います。消費者教育や持続可能な消費の普及に目を向けていただきたいと思います。

また、被害者救済に未然防止が加わった点は大事な点と言えます。

表自体は、非常に参考になるもので、気づきが得られるものです。ありがとうございます。

優先順位の御説明をいただきましてありがとうございます。多岐にわたる取組の中で、優先順位は大事です。例えば、都民の中で優先的な課題が何なのか、実態がどうなのか、社会の変化の中で、どう意識が変わっているのかについて、実態を把握することが非常に大事です。その上で、優先課題というものを考えていく必要があるかなと思います。

様々な実態調査を行い、分析を行っていると思います。優先順位をつけた実態調査を実施していただき、向こう3年、5年先の企画、計画をしていただきたいと思います。現時点で実態の把握について、何かお考えとかがあれば、伺わせていただきたいと思います。

今回、このウェルビーイングについてご提示いただきました。次期SDGsはどのように変わっていくか、その中で重要な要素がウェルビーイングであり、SWGsに変わっていくことが考えられます。Wはウェルビーイングであり、人や社会、地球も含めた調和がより重視され、今までの負の遺産の議論から正の遺産をどう作り出していくかが問われることとなります。豊かさや、幸せがキーワードになってきます。SWGsは仮定の話ではありますが、次期SDGsを視野に入れ、ウェルビーイングをキーワードに東京都が一歩先に進んだ実践的計画を考え方に入れておくことは非常に大事だと考えます。以上となります。

○小野部会長 御意見、ありがとうございます。

今、大きく言って二つあったかと思いますが、一つが優先順位に関わるころかなと思います。その優先順位も課題の順位とか、あとは課題に関わって実態の把握をする、その実態調査の優先順位について、今、何か方向性など見えていたら事務局から御説明をいただきたいというのが一つありましたね。

二つめが、ウェルビーイングについて、打ち出すだけでなく、本気で取り組むことによって独自性を発揮するというような、そんな御意見もいただいたかと思いますが、それでは、阿部課長、現在の様子、一つ目の優先順位並びに課題調査からお願いいたします。

○企画調整課長 アンケート調査については、従来から消費者の実態調査として実施しているものもございますので、その調査を活用して都民の意識を聞いていくことが考えられます。また、他部署になりますが、都民を対象とした世論調査も実施しておりますので、そういったものも活用しながら、我々の持っているリソースも使いながら実態把握をした上で基本計画を策定していくことが考えられます。

ウェルビーイングについてのご意見もありがとうございます。御説明の際、まだ抽象的なことで、ということで申し上げていますが、中間のまとめとして、ここで芽出しをさせていただき、最終報告や今後の基本計画改定に反映していければと思います。よろしくお

願いいたします。

○小野部会長 ありがとうございます。

それでは、まずは今の説明を受けまして、齊木委員、何かコメントなどがありましたら願いいたします。

○齊木委員 ありがとうございます。

特にウェルビーイングのところは、今現時点では抽象的ではありますが、具体的にこれをどう持っていくかということが大事だと思いますので、その具体性を高めていくためにも実態を把握していく、そこにアンケートとか、実態調査というものもうまく組み合わせただけでいいかなと思いました。どうぞよろしく願いいたします。

○小野部会長 ありがとうございます。

具体的な今後の取組というか、作業に関しても御発言をいただけたかと思います。ありがとうございます。

そうしますと、優先順位、幾つかありますけれども、取りあえず検討部会の中間のまとめについて何か書くというのではなくて、私たちの共通認識として、優先順位という議論、それが大切だということを確認させていただいたと。

この六つの柱は、左からこの順番で書いてはいるけれども、必ずしも優先順位が高いものを左に置いているとか、そういうわけでは必ずしもないことを再確認させていただきたいと思いました。

何かコメントはございますか。

○企画調整課長 先ほど齊木委員から御指摘ありました、アンケートや実態把握の上で進めていくべき、という点ですが、3の「施策の推進にあたって必要な事項」のうち「(3) 施策を推進するにあたって重視する視点」に記載していくのかな、と、伺いながら思っております。今すぐ文案はお示しできないのですが、反映したものを皆様に後ほどご確認いただきたいと思いますと思いますが、いかがでしょうか。

○小野部会長 齊木委員、よろしかったら、コメントなど願いいたします。

○齊木委員 ぜひ、加えていただければありがたいと思います。ありがとうございます。

○小野部会長 それでは、齊木委員、どうもありがとうございました。最初から大切な視点について御意見をいただいたところでございます。

齊木委員のコメントだけではなく、事前に御用意をされた御意見なども含めまして、各委員の先生から引き続き御意見をいただきたいと思います。いかがでしょうか。

それでは、原田委員、よろしく願いいたします。

○原田委員 中間まとめ案をおまとめいただき、ありがとうございます。すごくきれいにまとまったなというような感じがいたしました。

細かいことを逆に言うと、中間のまとめの別表を拝見して、幾つか意見をお話しさせていただきたいと思います。

4分の1ページのところの左側のほうに、被害防止と被害救済、これが二つ並んでおり



まして、支援するところに赤字で書いていただきました。多分私もそういう御意見をお伝えしたと思うんですけども、「消費者被害の加害者にならないための啓発」というところの右側に、「消費生活トラブルの解決に向けた相談対応」ということで、「救済が困難なケースへの対応」というのがありまして、実質的にこれの対応というのが、何のどういうことを指しているのかというところがもし分かれば教えていただきたいと。

なぜかといいますと、加害者にならないというのを言っているのは何かといいますと、救済困難というのもそうなんですけれども、救済すべきかどうか難しい判断の消費者相談というのも、我々オンラインの場合はたくさん入ります。例えばプラットフォームで言えば、電子マネーの換金禁止のところを換金するようなプラットフォームとか、あとはオンラインゲームのアカウントの売買をすとか、あと、興行チケットを高額で転売するようなプラットフォームというのも存在しておりまして、それで被害に遭ってしまったと言っても、それが救済に値するのかどうかというような、要はクリーンハンズの原則じゃないんですけども、やっぱり助けを求める手はきれいでないといけないので、加害者の手で救済を求めてしまっても、それはその対応として対応すべきかどうかというような区切りの部分というのもそろそろ判断として出てくるんじゃないかなというようなところが感覚としてはございます。

特にデジタルの分野は、書いてもいただきましたように非常に進展が早くて、かなり消費者の思い込みとは違う動きでデジタルの分野というのは進んでいたり、技術的な格差というのが生まれてくると。例えば、いろんなアプリとかが出てくると、そのうちのアプリの中では、例えば入力する途中の段階も全部読めるようなアプリというのがSNSの中にあるわけなんですね。入力途中のものを送信しなくてもサーバーが取れているというようなことを消費者の方はほとんど想像しないんですね。だから注文をするときも、例えば入力しているんだけど、注文ボタンを押さなかったから私の情報は全部行っていないんだというふうに思い込んでいるんですが、実はサーバーに記録が残っているというようなことを消費者は想像もしないわけなんですよ。

なので、そういった点では、消費者のほうに、どれだけ今、技術力が進歩して、どういうことが今、技術力としてできるんだというようなことも、ある程度消費者教育の中では入れていかないと、難しく言う必要はないんですけども、実はこういうこともできるんだということも消費者は知っておかないとAIとかで消費者に武器を持たせるということのも一つなんですけど、やはり消費者の自立を高めるためには、消費者のほうでも、ある程度の知識を持ってもらうというのが、何だかんだ堂々巡りしながら不可欠になってきたんじゃないかなと思ひまして、デジタル技術を取り巻く環境として消費者教育というのが、とみに非常に重要な局面に今差しかかっているんじゃないかなというふうに思いました。

それと、あと、エシカルに関しましてですけども、私はその専門ではないので批判的な話もするんですけども、企業側のほうで、これはエシカルだよというのが、必ずしもエシカルなのかどうかというような批判的な思想というのも見ないと、企業側がこれがエ

シカルの商品なんですよといっても、それは本当はエシカルなのかというのをうのみにしてしまっているのかなというものも結構ありまして、専門の方がいらっしゃるのであれなんですけれども、例えば海外系なんかのアパレルとかですと、エコファーとか、エコレザーとかというのはエシカルだというんですけれども、本物だったら、逆に言うと、自然に帰るのも早いんですけれども、あれは単なるプラスチックの塊だと思ったら自然に帰ることはないし、再生ペットボトルの繊維でできた洋服というのは、私もエシカルだなと思って高いお金を出して買ったんですけど、よくよく考えたら洗濯できますとかと書いてあって、洗濯したらマイクロプラスチックの塊じゃないか、というような、何かちょっとだまされたかなみたいな、エシカルと言われながらも、実はそれもうのみにしてはいけないんじゃないかと。やっぱり批判的な思想というのを持ちながらエシカルというのも考えていく、消費者にとっては非常に重要な教育の一つではないかなと思っております。

なので、そういった点もエシカルという点では重要な部分で、批判的思想というのも持っていていただくことも含めて、エシカルな教育というのは非常に重要なかなと思っております。

それで、4ページのほうなんですけれども、下のほうに、消費者市民社会の実現に向けた消費者教育のところに、下のほうに、「誰一人取り残されることのない社会の構築」というようなことで、これはいろいろ消費者庁のほうでも、誰一人取り残さないという言葉はすごくいい響きなんですけど、それだけの覚悟があるのかというところが甚だ結構疑問で、これ、簡単に使うんですけれども、実は非常に多様化している消費者像がこれだけいるところに、誰一人取り残さないというのは、ものすごい覚悟が要るんじゃないかと思うわけなんです。

私、消費者庁でも言ったんですけれども、私自身、子供のときに登校拒否児でございまして、学校に行ってなかったんです、1年以上。それで、そのときに行っていたのは児相なんです。そうすると、学校で教育しても、私は行っていないし、親もPTAで教育しろとか言っても、PTAで教育ができるわけじゃないし、そうすると、児相でやってよと言うと、児相はとてそんな暇がないみたいなことを言われて、全然一人取り残されるし、その割には不登校児というのは、過去最高というふうに言われるぐらいですから、だから、そう言ったら、誰一人取り残さないというのが、どれだけの覚悟を持って言っているのかというのが、やっぱり、いま一度立ち直って考えてみななければいけない、それだけの覚悟を持っているのかというところを改めて確認していただきたいというようなところが、私の意見でございます。

○小野部会長 具体的なお話も含めて、今、3点いただきました。

一つ目が、1ページ目のところですね。御専門ということもありますが、具体的に消費者トラブルの解決に向けた相談対応とあるが、例えばAIに関連する情報技術との関係で、その対応にはいろんな意味での検討が必要ではないかというようなことでした。なかなか強烈な例も挙げていただきましたが、救済に値しないものも含めるのかどうか。多分これは違うなとは思いますが、その辺りの明記はしたほうが確かによさそうだなと、お話

を伺って思いました。ぜひ、委員の先生方にも御意見を申し上げます。

それから二つ目が、エシカル消費でございますね。それも、こういったものがあるよと一方的な話ではなくて、消費者にとって、事業者にとってどうなのか、意見交換も確かに必要かなと、お話を伺って思いました。

それから、三つ目は4ページ目になりますが、誰一人取り残されることがないことについて、その覚悟があるのかというようなことでしたね。結論から言うと、そういった社会を目指すぐらいだったらまだ許容範囲なのかなと思いますが、社会のためにとすると、確かに覚悟が問われると。私では思いつきもしなかった新鮮なコメントをたくさんいただきました。

この点につきまして、阿部課長、御意見など、お答えできる範囲で。

○企画調整課長 一点目の「救済が困難なケースの対応」ということですが、今後、計画策定の際に具体的な施策として記載していくことになると考えていますが、現時点ではこうした観点を考えていかなければいけないだろう、ということで記載をしたものでございます。

エシカルについても御意見をいただきました。エシカルだけではなく、「批判的思考」というものが必要なのだなということで御意見を承りました。現時点の記載では、「AI」に関する記述に関して「批判的思考」という考え方を入れたりしているのですが、もう少し消費者の役割のところ全般にかかっていくのでは、というご趣旨かと感じました。エシカルに限らず、いろんな場面、特にデジタルの世界では、偽情報、誤情報もたくさん出ているということもあつたりしますので、疑うこと、批判的な思考を持つことというのが大事だというようなところをどこかに記載ができればというふうに、考えています。

「誰一人取り残さない」という記述ですが、これは消費者庁の計画について掲載した部分ですので、「東京都の覚悟」として記載したものではありません。「誰一人取り残されることがない社会」のような世界、世の中を目指していくというのは、方向性としては考えられるものでもありますので、ここはこのままの記載とさせていただければというふうに思っています。

○小野部会長 ありがとうございます。

エシカル消費の話にも及びましたので、生駒委員、よろしく願いいたします。

○生駒委員 大きなグランドビジョンを取りまとめていただいて、ありがとうございます。

今、原田委員からエシカルの件でお話をいただきましたので、少しお話をさせていただきたいんですが、確かにエシカルウォッシュ、それから国連のグテーレスさんもグリーンだとうたっている企業の本当に半数ぐらいグリーンウォッシュに相当すると。事業のごく一部を取り上げてグリーンだと言っているけれども、全体を見ると、そうじゃない企業が多いというのは、国連の場でも明確に言われているんですね。私たちもエシカルの推進活動をしているんですが、一番の今の問題はエシカルウォッシュなんですね。

例えば企業において、エシカル経営、エシカル公共調達を、我々が策定したエシカル基準に基づいて推進しているんですけれども、一つは情報開示のところで、自分たちのいいことだけを言うのではなくて、できていない部分、その企業が目指してはいるが達していない部分、そういったところも同時に公開してくださいという話はします。

消費者が、企業のポジティブなプレゼンテーションだけでその全てを信じてしまう、そのような流れに至ってしまうと、止めようがないんですけれども、それだけにエシカル教育の中に、批判的な見方、物の考え方、受け止め方も推進していく面を盛り込んでいくと良いかなと思います。ウォッシュに対しての批判的な能力を持ち得るようなエシカル教育の側面も、重要ではないかと思っております。

そこから少し視野を広げて大きく考えますと、今、原田委員もおっしゃったように、A I の情報産業革命、爆発的なパラダイムシフト、世の中が白から黒ぐらいに変わってしまっているような状況、そういう環境が今、消費者を取り巻いているという大前提を、我々はまず重く受け止めなくてはいけないと感じております。

私も、A I やデジタルの専門家ではない立場から、ふとした危機感を覚えるんですけれども、おっしゃったような批判的能力が、どんどん低下していくんじゃないかと心配しています。瞬時に判断をしなくてはいけないデジタルの環境において、例えばZ世代のお子さんたちの様子を調べると、批判的能力、思考能力が二極化していると感じます。一方ですごく深く考えるお子さんもいれば、一方で単純に流れてくる情報全部を信じてしまうお子さんもいる。SNSによってどんどん拡散されていく情報を、何の批判的な考え方もなく受け止めてしまうという、そういう状況が、実際、生まれていると思うんですね。それが、すごく危機的な状況を引き起こすのではないかと考えています。

あと、先ほど被害と加害というお話がありましたが、加害者になっている意識すらもないような消費者の状況があると思うんですね。この項目には被害防止と書いてあるんですが、被害・加害防止ぐらいでもいいかなと思います。いまや被害者だけで終わる人生とは限らない世の中になってしまっています。私も最近インスタとか、フェイスブックでなりすましの情報を知り合いから指摘されまして、慌てて申告したり警告したりしているんですけれども、こんなことが身近に起こっているということに、危機感をおぼえる次第です。

ですので、A I の社会に対する影響についてはぜひ重く受け止めて、消費者の教育の中に、両方の側面、A I によって我々が受ける恩恵の部分と、知らない間にネガティブな、例えば詐欺であるとか、他人を傷つけてしまうような、そういう部分と、両手に持っているという状況を、ぜひ、エシカル教育の中でしっかりと明確にして、提示していただきたいと感じております。両方の側面を我々もきちんと把握して、その上でエシカル教育を推進していきたいと感じています。

○小野部会長 ありがとうございます。

原田委員、何かコメントはございますか。

○原田委員 もう本当にそのとおりでありまして、我々のところはオンラインで消費者相談をやっているんですけれども、最近、ＡＩで作った文章で相談してくる人がいまして、私もＡＩは毎日使っているので、大体ＡＩが作った文章だというのは分かるんですよね。だから、多分本人がうまく文章が作れないから、言葉で言うと、ＡＩがひな形を作ってくれるんですよね。そうすると、それをそのまま送ってくるというような状況ですし、消費者問題とかの話をする「１８８」を紹介するので、だから、みんな、ＡＩで「１８８」を知ったとって、消費者相談をかけてくるというような若い人たちがかなり増えてきているという点では、ＡＩが「１８８」を非常に広めるのに役立っているという点ではいいんですけど、時々それ違うよ、「１８８」じゃないよとかというの、「１８８」を紹介しちゃっているのは、もうちょっと勉強したりみたいな、そういうようなところでも、５年後には全くばっちりになると思います。

だから、そのうち、消費者相談の窓口でもＡＩを使って、ある程度の基本的な回答を作った上で個別の対応をするというような、二輪の形で消費者相談というの、今後、変わっていくんじゃないかな。そういう点では、このＡＩの動きというのは、今後、このまた数年でかなり変わりますので、注視していきたいなと思います。

○小野部会長 はい、どうぞ、生駒委員。

○生駒委員 御専門でいらっしゃるのをお聞きしたいことがあるんですけど、一般的にはやはりネガティブな情報の量のほうが多いような気がするのです。そうであれば、ポジティブな情報を大量に流し込むような側面もあっていいのかなと思いました。そうすると、ＡＩがポジティブな情報も拾ってくれやすくなる。ネガティブな情報のほうがどうしても多くなるんですよね。ポジティブな情報を我々がもっと意図的にネット上に量を持って流し続けることも重要ですね。

○原田委員 おっしゃるとおりですね。恐らく今後ＡＩの多様化というのをしてくるんだと思うんですよね。だから、その分野に得意なＡＩというのが出てきて、多分そのＡＩを取りまとめるプラットフォームというの、私は想像ですけども、出てくる時代になってきて、自分に合ったＡＩを消費者が選んでいくと。楽天とかAmazonとか、そういうのを選ぶのと同じように、自分に適したＡＩを消費者が選んでいくというような、今はチャッピーとか、そこら辺の数社ぐらいしかいないですけども、それが物すごく多様化していく、プラットフォームと同じように多様化して、それをまたプラットフォームがまとめていくと、そういうような時代になっていくんじゃないかなというふうに想像はしています。

○小野部会長 ありがとうございます。

今、エシカル消費もそうなんです、消費者教育についても、それぞれの立場で考えてみるというような、そういった双方向なやり取りが必要だということが共通しています。

それから、消費者教育で言うと、後ほど、神山委員にまた御発言をいただきたいと思っていますけれども、被害に遭うだけじゃなくて、加害者にもなり得ると。実際の東京都消

費生活総合センターでも、トクリュウのパンフレットとか、いろいろ学生に配ったりしますけれども、加害者にならないための取組をされています。本格的に、前面に打ち出してやっていくという姿勢が大切で、さらに情報リテラシー教育等も重ねながらやっていくというのは、実効性を上げていくためには必要かと思っています。

活発な御議論をいただきまして、ありがとうございます。

それでは、お待たせをして申し訳なかったんですが、神山委員、御意見などございましたらよろしくお願いいたします。

○神山委員 とてもよくまとまっていると思いました。

幾つかの意見となります。

まず、資料2の1ページ目ですが、支援する都の取組というところで、消費者市民社会の実現に向けた消費者教育の枠の新しく赤字で加わった「他者との適切な関係性の中で納得のいく選択ができる」というのは分かりにくいので、ほかの言葉に置き換えるとか、具体的な表現に変えるなどしたほうがよいと思います。

それから、同じく資料2の3ページ、4ページにある被害防止の欄に、見守りネットワークがあります。後で東京都版の説明があると聞いていますので、そこで出てくるのかもしれませんが、そこに連携部署として、福祉局との連携というのを明示するべきと思いました。今、「（消費者安全確保地域協議会）」しか書いてありませんが、この地域協議会をなぜ作るかという、消費者部門と福祉部門との連携が各地域でとても難しいということがあります。高齢者等の見守りネットワークは、福祉部門では全ての自治体で確立していますが、福祉部門はとても仕事が多忙で、消費者被害まで関われないことも多く、それを、消費者安全確保地域協議会を作ることによって福祉部門の負担も減らすことになると思います。ここに、福祉部門との連携というのを明記すべきかと思いました。

都版について後で説明があるということですので、どうぞ検討をよろしくお願いいたします。

以上です。

○小野部会長 ありがとうございます。

2点いただきました。

一つ目が、消費者教育との関連で、赤字で加えていただいたところ、もう少し具体的な、分かりやすい文章の追記についてでございます。

二つ目が、消費者安全確保地域協議会に関わる場所では、福祉部門との連携というふうに、具体的に主体者名といいますか、名称はいろいろあると思いますので、いずれにしても消費者行政だけではなくて、福祉部門という文言をここに加えるということだったかと思います。

この点につきまして、ほかの委員でもいいです。藤田委員でももちろんありがたいんですけども、何か御意見などがございましたらと思います。

阿部課長に、現時点でのコメントをいただいてよろしいですか。

○企画調整課長 確かに「他者との適切な関係性」というのは分かりづらかったかと思います。申し訳ございません。もう少し具体的に書くように、例示のようなものを頭に置いて、分かるようにします。

もう一つの消費者安全確保地域協議会は、福祉局との連携ですが、事務的なことを申し上げると、記載するとなるとそれぞれの局の調整があるので、ここですぐにお答えできないところもあるのですが、例えば福祉部門とかというような書き方であれば問題はないかなと思いますので、検討させてください。

○小野部会長 ありがとうございます。

主体者について、できる限り書いていただく、記載をするということでございました。

神山委員、今の御説明でいかがでしょうか。

○神山委員 大丈夫です。また、分かりやすくなるということを期待しております。お願いいたします。

○小野部会長 ありがとうございます。

それでは、坪田委員、よろしく願いいたします。

○坪田委員 中間のまとめの御説明、ありがとうございます。

四つほどございまして、まず、縦長の文章で書いてある資料1のほうでございます。2ページのところに、ウェルビーイングについて書かれていまして、これは本当に今、これからの目指すべき方向ということで、すごく注目を浴びている言葉だと思っております。

用語の説明についても書いていただきまして、よく分かるのですけれども、ここに「短期的な幸福だけでなく、生きがいや人生の意義など」と、もっともなことなんですけれども、これを普通に解釈すれば十分理解できるんですけれども、やはり短期的なものよりも将来を見なくちゃいけないという方向に、ややもすると動きがちなところがあることを最近感じております。やはり短期的な幸福、この小さな幸福がつながって行って、将来的なウェルビーイングにつながる可能性があるということで、今現在の消費者の安全・安心が、まずはもって大切であるということをしかりと受け止めた上で、方向性を示していただければと思います。

それから2点目のほうは表のほうにいきまして、まず、1ページ目になります。消費生活センターについても書いていただきましてありがとうございます。

消費者の被害の救済のところ、具体的には解決困難な案件についての対応であるとかを書いていただいていますけれども、この辺り、括弧でフィッシング被害とか書いていただくレベルであれば、やはりここは高齢者であるとか障害者の方に対する対応ということも同じようなレベル感で特出しをしていただければと思いました。ということが2点目です。

3点目でございますけれども、同じページで、エシカルについて書いてあります。これは非常に重要な視点だと思っております。特に東京都ならではのエシカルというところを少し打ち出していただければと思っております。

というのは、今、エシカルは消費者問題の中でも非常に注目をされていて、全国の自治体でも様々な取組が行われております。地方の場合ですと、地産地消的なものがとても重視されているわけですが、東京都の場合は、大消費地であるということが1点、それから、もう一つは、まだ、近郊の多摩地区であるとか、島しょであるとかというところでは、自然もたくさん残っておりまして、第一次産業も盛んに行われておりますので、こういった東京都ならではのエシカルの特徴というのをぜひ打ち出していいただければと思います。

それから、最後になりますけれども、表の最後の4ページ目のところです。ここのところに、他部署との連携ということを書いていただいております、これは非常に重要だと思っております。今、おっしゃったように、局間で調整というのが必要で、大変なことだと思うのですが、だからこそやっていただかななくてはならないと思っております。消費者問題は本当に多岐にわたっておりますので、消費者行政だけが頑張っても、なかなか実現できない問題だと思っております。

この中で、幾つか書いていただいておりますけれども、「被害防止」の欄に防災機器について、消防庁との連携とありますけれども、やはり事故、危害危険、安全・安心につきましては、まずは消防のほうに情報が入ると思いますので、そういった面からも消防との協力、連携をお願いしたいと思います。

それから福祉につきましては、今、お話がありましたけれども、ここでしっかりと入れていただきたいと思います。安全・安心に関しましては、病院関係にも情報が入りまして、消費生活センターに危害危険の相談が寄せられますと、当然、お話は聞きますし、消費者庁への報告というのもあるのですが、まずはいち早く医療機関にかかってくださいということを申し上げております。ですので、やはり危害危険に関しましては、病院、それから福祉関係の保健所というところともしっかりと連携を取っていただければと思います。

以上です。

○小野部会長　ありがとうございました。

4点ございましたけれど、早速ですけど、阿部課長、お願いいたします。

○企画調整課長　まず、一つ目のウェルビーイングのところですが、ご指摘のとおり、今、困っているものをどうするのかということがまず大事だと、短期的なものの先に将来のものがある、というのはそのとおりでございます。短期的な視点からの消費者の被害防止ですとか被害の救済については、表の2のほうで各主体に期待される役割としてしっかりと書き込みつつ、ここの項目3のところは、そこにはない視点として、長期的なものを考えていくということで置かせていただいておりますので、ここはできればこのままのほうがいいのかなというふうに思っているところです。

二点目の困難なケースへの対応に関する御指摘については、修正したものを改めてお示しさせていただければと思います。



エシカルについて、都内ならではのエシカルというのをぜひということでした。現状、ぱっとここで書ける中身が思いつかず、申し訳ありません。今回の中間のまとめでは、このような書き方をさせていただき、最終報告のときとか、または、基本計画の策定のときに具体策として記載していくことになると思います。それに向けて、東京ならではのエシカルというのはどういうものなのかというのを今後考えさせていただきたいと思っております。現状でどこまで書けるのか、一旦、内部で調整をさせてください。

4番目の他部課との連携のところでございます。今、ここに、都のその他の部署との連携のところに記載させていただいているのは、基本計画に基づくものを記載しているところでございますが、そこで足りない部分へのご指摘だと思います。先ほど申し上げたとおり、部署名を直接書くとなると、またそれぞれ調整が必要となりますけれども、こういった視点が必要なのではないかと、先ほど先生がおっしゃった、安全・安心とあるところは確かに病院に入ったりとか、保健所に情報が入ったりします。記載の仕方を工夫して入れさせていただければというふうに考えます。

○小野部会長 どうもありがとうございました。

ウェルビーイングについては、将来も大切な、ただ、そのときに今の積み重ねの向こうにあるんだということですね。多分それは皆さん共通の認識かなと思います。

○坪田委員 ここは特に書き方を修正ということは考えておりませんで、ただ、ウェルビーイングというのがSDGsの次の考え方の言葉として、消費者問題を考える方々の中では、この言葉が新しい言葉として、今、躍り出ているような感じがしております。ですので、やはりその言葉を使うこと自体はよろしいのですけれども、しっかり足元を見た形でのウェルビーイングであるということを東京都として、そこは差別化した形でお示しいただければと思いました。

○小野部会長 東京都ならではということで、エシカル消費についても御意見がありました。「TOKYOエシカル」プロジェクトということで東京都でも取り組んでおられますけれども、それは継続していく。経済圏、商業圏として大きいこともありますので、責務の一つなのかなと思います。

それから、福祉関係だけではなくて、医療部門も含めた記載をするということと言えますと、後半、消費者安全確保地域協議会のところでも御説明をいただきながら、また議論をさせていただきたいと思えます。

それでは引き続きまして、藤田委員、よろしくお願いいたします。

○藤田委員 藤田です。消費者安全確保地域協議会の話が出た後にその点は触れさせていただきますが、私のほうから先ほどの引き続きのような形で、都のその他の部署との連携の点で、数点述べさせていただきたいと思えます。

日々、消費者問題に取り組んでいる中で、最近ですと、美容医療の関係で事件の担当をしたこともありましたので、この保健医療局との関係で、まさに不適切な取引行為の排除と安全・安心の確保という点で、美容医療というところが、不正な取引とか、ないしは安

全性を欠いているのではないかというところで、自由診療で行われている美容医療においては、なかなか規制の対象になりにくいわけなんです、とはいえ、各自治体においては、保健所のほうに関わっておりまして、そこで立入検査なども行われているのがあると思います。ですので、不適切な美容医療が行われている場合についてのその情報とか、ないしは取組というところで、ここの連携部署のところに、保健医療局のところに、美容医療に対しても何か加えていただいたほうがいいのではないかと思います。

というのは、美容医療、東京都においては、かなり今、増加していると思うんですけれども、かつ問題のある、消費者トラブルになっている美容医療が多発しているという現状があるかと思いますので、その点についての連携というところは記載していただいたほうがいいかなと思っております。

あと、これは実態のところとして書いてあるのでいいんですけれども、消費者市民社会の実現に向けた消費者教育の欄の小・中・高等学校における消費者教育の推進というところで、これは進めていただけたらいいなと思っております。

先ほど被害者、あるいは加害者になり得るんだというのがありますが、成年年齢が引き下がったことによって、若年者がマルチ被害に遭う、ないしはマルチの加害者になってしまう、勧誘行為によって加害者になってしまうという実態があります。

今まで話が出ましたが、SNSで安易にそういう取引に関わってしまって、被害者だったのに、いつの間にか加害者にもなっているという構図が出来上がってしまうというところは、若いうちから教育をしていかないと、その構図自体が理解できないかなというところがありますので、そういった点でも、この教育庁との連携というんでしょうか、そこを推進していただければなと思っております。

加えて、消費者被害の救済の部分で、不動産取引に関するトラブルの解決・防止のための相談というところで、住宅政策本部が掲げられております。私も日々、住宅トラブル、住宅における消費者トラブルに触れているんですが、被害の申告をしても、フィードバックが実は来ないんですね。要するに、私たちのほうで文書を出したりとか、最近だとメールで受け付けてくれたりするので大変ありがたいのですが、そのメールを行った後の先がどうなっているのか全然分からない、教えてくれないという対応になっております。それはやむを得ない部分もかなりあるのかもしれませんが、とはいえ、もしそういう相談をして、どうなったのかなという結果がフィードバックされると、相談を行うという気持ちになるといいますか、そういう相談がそういうふうに扱われてしまうと、やってみても意味がないかなと思ってしまう方もいらっしゃると思うので、そういったもののフィードバックみたいなものを適宜やっていただけたらありがたいなというところで、これは指摘にはなりますけれども、そういった、日々、そういう消費者被害に対応している弁護士の立場からちょっと述べさせていただきました。

○小野部会長　３点、ありがとうございます。弁護士のお立場からということで御発言がありましたが、阿部課長、いかがでしょうか。

○企画調整課長 都のその他の部署との連携のところは、先ほど申し上げたとおり、どうしても今の基本計画に基づくものでやっているものを記載したものですから、その後発生した問題とか漏れているところがあるかと思います。今、御指摘いただいたものや、もしかするともっとほかにもあるかもしれませんので、整理して書き方も考えてみたいと思います。ありがとうございます。

○小野部会長 美容医療などについて、保健医療局とか、少なくとも東京都庁の中にある部署については問題ないかと思うので、今の範囲で入れられるものを入れると、より具体的であるかなということですね。

それから、その他、これは設計図のようなものを皆さんと今、一緒に作っていますので、入れられるものについて、まず入れる。そして具体的には、今回のまとめに基づいて作られる計画を議論するときに、私たちそれぞれの委員による発言で補強していくところだと思います。

いずれにしても、重要な御指摘、どうもありがとうございました。

岡崎専門員、よろしくお願いいたします。

○岡崎専門員 失礼いたします。皆様から貴重な意見を伺わせていただき、ありがとうございます。

また、貴重なお取りまとめをありがとうございます。

4点ほど申し上げたいと思います。

ウェルビーイングについて、今日、食べ物があるのかとか、住む場所があるのか、収入が途絶えたらどうするのかという根本的なところが満たされなければ、ウェルビーイングが実現されないと思います。金融教育に関する国際会議でも、以前からウェルビーイングの議論は重要な概念として取り上げられており承知しておりますが、消費生活対策だけで実現できるものではないと思います。ウェルビーイングを重視することは重要ですが、他の分野と連携し、力を合わせて目指していくという視点が大事で、この消費生活基本計画で実現できるというような捉え方をしていると思われるような書きぶりは、ちょっと違和感が出てくるのかなというふうに感じました。

2点目です。これまでいろいろ御議論も多数出ておりますけれども、救済が困難な消費者トラブルのところでは、私どもも活動の中で、その分野の専門家の方をお招きして講演会を開いたり、いろいろな御議論を仰いだりしております。本当に救済ができない消費者トラブルというものが、結構たくさんあるというふうに伺っております。ネット上のもので、非常に深刻な被害の大きいものでも、振込口座を使っていれば、そこを閉鎖するとか凍結する、あるいは、そこからたどって捜査するということができるけれども、それも使っていないと、もう本当に手の打ちようがないのだそうです。この点、長年第一線でその分野を担当されている弁護士の先生もおっしゃっています。そうすると、もう本当に救済が困難な、何もすることができないというケースになるかと思います。私などよりもっとそのような実態にお詳しい先生方、専門の方々はこちらの場にも多いと思うのです。

けれども、その場への対応というのが、もう打つ手がないというところで終わってしまうのではないかと懸念いたします。もしそうだとすると、都の施策として、「への対応」とは何なのか、空集合なのであれば、そこを意識した書きぶりにしなくてはいけないのではないかと思います。全く打つ手がなくても被害を受けた人には何か補償金を払うとか、警察当局と連携して、どんなに雲隠れしてしまっても見つけようがなくとも探し出すのだとか、そういったお考えがおありなのであれば対応とされるのもよいと思いますけれども、対応策が何もないのに「への対応」というふうに書くというのはいかがなものかと思いました。

それから、3点目ですけれども、別表の1ページ目の左のほうに、暗号資産のリスクに関する啓発と、前回発言させていただいた内容を取り入れていただき、ありがとうございます。ありがたく拝読したのですけれども、金融経済教育の実施の中の括弧が、暗号資産のリスクに関する啓発や、警視庁との連携についての啓発となっております。これ、例示にさせていただきたいなという感じを持ちました。「を含む」とか、「など」ということにしていただければ有難く存じます。そのように書いていくと「など」が増えてしまうということもあると思うのですけれども、申し上げるまでもなく、暗号資産のリスクに関する啓発というのは一例でありまして、新しい事象に属するかとは思いますが、金融取引そのものに関するリスクの啓発というのもありますし、もちろんSNS投資詐欺なども多いのですけれども、いろいろなものがありますので、限定列举ではないほうがよいのではないかと思います。

そして、4点目ですけれども、KPIにつきまして、まとめの3ページ目に記載がございます。このような基本方針に関する議論の中で、KPIを掲げるべきというのは非常に有意義なご議論との印象を受けました。一方で、これだけ多くの重要な施策があり、これまでも多岐に亘る施策に真摯に取り組んでくださることで、都民の安心な生活をできる限り確保していただいている中で、KPIを掲げることになると、限られた施策についてKPIを掲げることになると思います。どれが重要な施策で、どれについて実態を踏まえた有効なKPIを設定するのかというのが、非常に難しいのではないかというふうに感じております。

また、KPIを設定することになると、高い理想を掲げて、よりよい方向にという議論になるかと思いますが、予算の手当でありますとか、そこに施策に携わられる方の人数とか、その方々の勤労生活の安全性とか、そういったことも考慮されてのKPIが設定されるのか、逆にそこまで慎重に考えたら、目標を掲げることにならないというのではないかというような懸念を感じるところでございます。

○小野部会長　ありがとうございました。

御懸念など4点ございましたけれども、阿部課長、よろしいでしょうか。

○企画調整課長　まず、一つ目、ウェルビーイングのところ、今の生活、先ほど坪田委員からもありましたが、今、まさに目の前で被害に遭っている方の問題を置いて、その先の長期的なものを考えることはできないのではないかと、という点、ご指摘のとおりかと思

ます。また、御指摘の中、消費者行政、消費生活行政だけでウェルビーイングを達成するような書き方になってしまうと、ちょっとそれは違うだろうという御指摘、そのとおりだと思います。消費生活行政だけでウェルビーイングというのを達成する、ということではなく、いろんな分野でウェルビーイングというゴールを目指すなかで、消費者行政としてのウェルビーイングを目指していくというイメージを持っています。ウェルビーイングというゴールにはいろんな入り口があって、その入り口の一つが消費生活行政で、消費生活行政としてのウェルビーイングを目指していくというような意図で記載をしていきたいと思います。誤解を招くような表現であれば、御指摘を踏まえて修正したいと思います。

2点目の救済困難なケースへの対応についてですが、救済困難なものについて都が被害回復のための補償金を支給するようなことを考えているわけではありません。救済困難なケースが、発生してきていることをとらえ、それについて今後考えていかなければならない、という趣旨で「対応」と書いております。ここも、先ほどと同じように坪田委員からも御指摘があったところですので、書き方に誤解を招くところがあるのであれば、救済困難なケースが発生しているという状況を書くというような形で修正をしていければなというふうに思っています。

また、3番目の暗号資産のリスクの部分、御指摘ありがとうございます。限定列举ではなくて例示ということで修正をさせていただきたいと思います。

K P Iのところ、目標となる数字を作ってそれが満たされるだけでいいのか、また目標数字を達成させるための施策を重点的に実施することによってほかの不十分になる分野が発生するのではないか、といった御指摘もあるかと思います。全ての施策にK P Iを設定するということではなく、その中の重要なもののうちの数値化できるものと、数値化する意義のあるものというものを選びながらK P Iを設定していくことになるかと思っています。いずれにしても、基本計画のときに具体的なことを書いていくことになるかと思っています。中間のまとめでは、K P Iの設置に際して意識すべき点として、記載いたしました。

以上でございます。

○小野部会長 御説明ありがとうございました。

最後のK P Iについては、その困難性を挙げてしまったら、その対応を最後までしなきゃいけない。全部はできないので、重点施策などというふうに最初からちゃんと記載もいただいているし、さらにその後、有効性、親和性を意識して設定するというように、慎重さを重ねた表現もされていると思います。なので、中間のまとめの今の案では、こちらでいいかと思いますが、先ほどと一緒になんですが、具体的に基本計画を立てるときに、この辺が曖昧になっていたら、私たちは委員として、そこは御意見を申し上げるということかと思っています。

いずれにしても、大切なポイントについて御指摘をいただきまして、ありがとうございました。

これで、皆様に御意見を承ったかなと思っております。

ご意見ですか。すみませんが、短くお願いいたします。

○生駒委員 先ほどA Iの進展によって、思考能力とか批判能力が低下しているという話をさせていただいて、皆さん感じていることですが、4 ページ目の消費者教育のところの下段ですが、消費者力の実践とあります。これは、消費者が気づく力、断る力、相談する力を持つべきであると。それによって主体的に考えて行動できる消費者になるということの方が大切です、受け身ではなくてですね。ここがすごく重要な項目だなと思っていて、消費者市民社会の実現に向けた消費者教育とありますが、消費者力を強化していくような教育も、表現としてあるべきではないかと思いました。実践という以前に、気づいていない方も多いので、消費者力への気づきを強化するというそういった表現もぜひ、御考慮いただければと思います。

○小野部会長 重要な御指摘、ありがとうございます。知識を伝えるだけではなくて、その後、どうやっていくか、行動に対しても対応していくことは大切だと思います。御意見、ありがとうございます。

それでは、ちょっとお時間もありますので、本日いただきました御意見につきましては、資料に反映をしました上で、本検討部会における中間のまとめとして、総会に報告をさせていただきたいと思います。資料への反映の仕方としましては、できましたら私に一任をいただければと思います。そして、総会への報告前に皆様に共有をさせていただきますので、その折には御意見をいただければと思います。

このような形で進めたいと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは、ありがとうございます。そのような形で進めさせていただきたいと思います。御協力ありがとうございます。

それでは、ここから事務局にお話をいただきたいと思います。

○企画調整課長 中間のまとめ案につきまして、御意見をいただきましてありがとうございます。至らないところもたくさんありまして、御指摘いただいたところを踏まえて修正させていただき、部会長と調整をさせていただきたいと思っております。

その後、また皆様に御確認いただくということにさせていただきまして、12月22日に予定しております消費生活対策審議会総会において、中間のまとめとしてご報告いただくかと思っております。

その際、総会からの御意見があるかと思しますので、その意見も踏まえて、年明けに、検討部会をもう一度開催し、最終のまとめの作成に入ることによって進めさせていただければというふうに思っております。よろしくお願いいたします。

○小野部会長 それでは、12月22日の総会に向けて、皆様にはまだお付き合いいただいて、御意見などもいただくことになるかと思いますが、よろしくお願いいたします。

それでは続きまして、これまでも御意見を頂戴しておりました、見守りネットワークに関して、現在の東京都の取組などについて、事務局から御説明をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○消費生活総合センター活動推進課長 それでは、本日は、センターが行っている見守りネットワーク、区市町村における見守りネットワークの機能強化と、それから委員の皆様から様々な御意見をいただきました協議会、消費者安全確保地域協議会の設置促進のための支援について、具体的な内容、それから私どもが工夫している点を分かりやすくお伝えするために、日々、都内を西から東まで回っている職員自身から、ちょっと取組の状況を説明させていただきます。

○消費生活総合センター 皆さん、こんにちは。東京都消費生活総合センター高齢者見守り・連携担当課長代理の伊藤と申します。

私どもは、区市町村における消費者安全確保地域協議会の設置支援を通じて、高齢者の消費者被害の未然、拡大防止に取り組んでおります。区市町村に対して、どのようにアプローチをしているかなども含めて、本日は、具体的な区市町村への支援内容等を御説明いたします。

まず初めに、消費者安全確保地域協議会設置に向けた区市町村へのアウトリーチの具体的な内容等について御紹介いたします。

消費者庁のホームページにも公開されておりますが、2025年10月末時点で、東京都内には16の区市で協議会設置として届出がなされております。なお、設置自体は既にされており、現在、届出待ちの自治体が3つあることも確認しております。私どもは自治体を訪問し、状況に応じた説明を通して、協議会の設置がさらに進むよう取り組んでおります。

それでは、具体的に資料のほうを共有させていただきながら御説明をさせていただけたらと思います。

こちら、消費者安全確保地域協議会設置に向けた区市町村へのアウトリーチというもののなんですけれども、設置促進に効果的な説明内容ということで、区市町村へのアウトリーチをする際に意識してお話しすることの内容をまとめたものになります。

上半分に1から8とあるのが、具体的な説明内容について、下半分の表のほうは、自治体の状況に合わせて、どの部分に力点を置いて話すのかといったものをまとめたものになります。

上半分、具体的な説明内容について1から8とありますが、大きな傾向として、1が比較的、基礎的な事項で、主に理解がまだこれからといったような自治体向けの説明内容。数字が上がるにつれて理解度が上がっていき、⑧については、主に設置を見据えている自治体に対して説明する内容というようになっております。

一つ一つ簡単に御紹介いたします。

まず、1の協議会の概要なんですけれども、本人同意のない個人情報共有のメリットや、属人的ではない協議会設置による仕組み化された連携について説明をしております。やはり初めてのところ、まだ、担当者の方が新しいところとかですと、そもそも協議会はどういったメリットがあるの、何でやらなきゃならないのといったところがありますので、消

費者安全法に基づくものであるといったことや、これを設置することによってメリットがあります。そしてこれを設置する過程を通して、協議会設置と仕組み化された連携といったものが進んでいきますといったようなところを説明しております。

続いて、既存ネットワークの利活用のところなんですけれども、新たに会議体を設置するとなると、なかなかやはり大変というものもありますし、既に福祉部門のほうを中心とした会議体のほうがございますので、それを活用して作っていただければ、構成員の負担にはならないといったようなところも御説明をしております。

続いて、福祉との連携でございます。やはりもともとのネットワークのほうが福祉部門のほうで作っているんですけれども、その際に、権利擁護支援の一つである消費者被害防止については、そもそも福祉部門の業務の一部であり、連携が必要であるといったところも御説明をしております。

続いて、現場の連携強化です。協議会設置によって、相談員等現場の職員のメリットであったりとか、あと、顔が見える関係となり、連携が強化されるといったところを御説明しております。

続いて、交付金の活用のところでございます。こちらが交付金、地方消費者行政強化交付金といったものがあるんですけれども、その中に協議会の構築・運営区分といったものがございまして、その区分の中で各家庭用に設置する自動通話録音装置等も対象経費となっております。これが高齢者宅等に設置されておりますと、事業者の方も電話をしたときに、自動で通話が録音されてしまうというところで、事業者側が電話を切るところもありますので、かなり効果的で、それを予算面でも支援する交付金がありますよといったような説明もしております。

続いて、設置手続になります。設置手続のハードルが低いことを説明ということで、やはり新たな協議会設置となると、なかなか身構えてしまう自治体の方も多いんですけれども、コンパクトでも大丈夫ですよ、そして、要綱、要領を設定するだけではなくて、議事録を設置根拠とすることでも大丈夫なんですよ、そして、福祉部門のネットワークが既存としてあるのであれば、その会議体の名称は変更不要なんですよといったようなところも御説明をしております。

次に、他自治体の状況でございます。他自治体の設置状況を気にかける自治体さんも多く感じておりますので、周辺自治体の設置状況等、検討状況も含めて御説明をしております。

続いて、設置後の支援です。我々が考えているところとして、ただ設置をするだけではなくて、設置をした後に機能的なものとして動いていくことが非常に重要というふうに考えておりますので、全体会の運営方法だけではなくて、日々の相談業務における連携方法のアドバイス等、設置後も継続的に東京都がフォローすることを御説明しております。

以上が、区市町村において説明する内容をまとめたものになりますが、これを自治体ごとの状況に合わせて説明することを図示したのが、こちらの下記の表のほうになっており



ます。

大きく2つの観点、設置意向が高いのかどうか、理解度があるのかどうかといった観点でマトリックスを作っております。

設置意向や理解度の高低については、過年度のアンケート調査結果や問合せ状況、区市町村センターの担当者が変わったばかりかどうかなどから判断をしております。例えば、設置に向けて話を聞いてみたいといったような反応があった場合には、設置意向が高い、区市町村の担当者が異動で新しく来た方の場合、まだ、理解はこれからのため理解度は低いといったような形で分類をしております。

自治体にアプローチするに際しては、設置意向が高い自治体から順番に訪問等を行っております。そのため、自治体の状況として、設置意向、理解度ともに高い自治体から低い自治体にかけて図示しておりますが、両方とも低い自治体は、先ほどの説明内容で、①、②、③などが中心に御説明する内容となっております。それが理解度が高くなるにつれて、⑤、⑥、⑧といった項目に重点を置いて説明するといったような様子が見てとれると思います。

以上のように、高齢者見守り・連携担当では、自治体の状況に応じて説明内容を工夫しながら、相手方に届く形での説明を日々行っており、今年度は、現在までに14の未設置の自治体を訪問、ヒアリングや説明を実施して、2つの未設置の自治体には、電話での状況確認やアドバイスを実施しております。また、既設置の自治体に対しても、訪問や電話などにより状況確認やヒアリング、協議会の運営に関するアドバイスを実施しております。

アウトリーチを実施した自治体からは、協議会の意義を理解した、設置のハードルが高いと思っていたが、既存の会議体を利活用できると教えていただいたので検討したい、今回聞いた話を基に、福祉部門との調整を進めたいなどの声を聞くことができ、アウトリーチの効果を実感しているところでございます。

続いての資料は、消費者安全確保地域協議会のイメージ図についてです。

こちらは、消費者安全確保地域協議会の構成団体として想定される機関や団体等を幅広く記載しているイメージ図で、自治体ごとの特徴であったりとか差異はあるんですけども、こちらに記載のある全ての団体や組織が見守りネットワークの構成員になっているわけではございません。ただ、少なくとも福祉部門の現場で高齢者とじかに接する地域包括支援センターと情報共有や連携を行うことが重要だと感じておりまして、こちらの上のほうの青色のところなんですけれども、消費生活センター、地域包括支援センターの情報共有、そして司法関係者との支援・協力といったところが、やはりメインなのかなというふうに考えております。現状、既設置の自治体のほとんどでは、地域包括支援センターが構成団体となっております。

ここまでが、区市町村等を訪問しての消費者安全確保地域協議会の設置支援に関するもので、続いて、アウトリーチ以外にも実施していること、ということで、幾つか紹介をさせていただきますと思います。

まずは消費生活部門向けの研修についてです。高齢者の消費者被害の相談は、本人以外の第三者から寄せられるケースが多いということ。だからこそ、高齢者を見守る方々が重要であること。それについて具体的な事例を紹介するために、その事例の中で、もし協議会が設置されていたら、どのような形で対応することができたかといったところを紹介しております。また、福祉部門との連携の根拠などについても紹介を行いました。

次に、消費生活部門だけではなくて、福祉部門や見守り関係者向けの研修についてです。まず、前提知識として、高齢者の消費者被害の状況について、そして高齢者に多い事例について、また、見守りのポイントについての紹介や協議会という制度について説明をしています。

続いて、多摩地域における地域ごとに分かれて実施するブロック会議などでの周知に関してです。なかなか、やはり会議でのお話といったものは時間が限られているため、A4、1枚とか、端的にその協議会について資料にまとめて説明のほうを行っております。

次に、アンケート調査についてです。こちら、全自治体に対して協議会を設置しているところも設置していないところについてもアンケートを実施させていただきまして、状況把握をして、その上でのアウトリーチ活動等にも生かしております。

続いて、勉強会についてです。自治体からは、ほかの自治体の状況が気になるといったような声を聞いておりまして、希望する自治体向けのグループワークを取り入れた勉強会を12月に実施する予定となっております。

最後に、福祉部門向けの説明資料についてです。自治体を回る中で、福祉部門との連携や福祉部門への説明が難しいといったような声をよく聞くため、協議会についてまとめた資料を区市町村に提供しております。そのときには、消費生活部門といったところではなくて、福祉部門に刺さるといったような観点を意識して資料のほうを作成しております。

以上が、区市町村を訪問してのアウトリーチ活動、区市町村設置支援であったりとか、訪問以外等による設置支援の取組といったところでお話をさせていただきました。

○消費生活総合センター それでは続きまして、東京都消費生活総合センター高齢者見守り・連携担当の高齢者見守り支援専門員の待鳥と申します。

私のほうからは、消費者庁地方協力課での協議会を主担当とする政策企画専門官としての経験、それから東京都消費生活総合センター高齢者支援グループでの主任相談員としての経験を踏まえて、少し御説明させていただきたいと思います。

高齢者、特に判断力が低下した高齢者に対する悪質事業者のやり方、これは皆様、想像に難くないとは思いますが、現実には恐らく想像以上だろうと思います。昔であれば、原野商法、昨今は、不動産の押し買いですとかリースバックといった事例がそうなんですけれども、この人、この高齢者と狙いを定めると、本当にもう家一軒、財産丸ごと、身ぐるみを剥ぐように次から次へと取りにかかるという状況になります。

こうした相談を受けた場合、センター相談員は、速やかに地域包括支援センターに情報を共有し、まずは自宅を訪問して状況を確認してもらう、そして契約書をセンターにフ

クスしてもらうなどの依頼をすることが必要になってきます。地域包括支援センターというのは、介護保険法第115条の46に規定されているとおり、権利擁護支援を業務の一環としているからです。

そして、ここで問題になってくるのが、個人情報の共有という問題です。なぜかこうした緊急性を要する深刻な被害であればあるほど、本人がこれを認めたくないというプライドからか、それとも事業者があまりにもうまく高齢者に付け込むからか、地域包括支援センター等関係者への情報共有を拒みます。そうすると、センターでは、ここで相談処理が止まってしまうということになります。

こうした場合に大きな役割を果たすのが、消費者安全確保地域協議会です。先ほど伊藤課長代理のほうからも説明がございましたが、地域協議会では、本人同意の取れない個人情報の共有ができるので、緊急性を要する事案に対して、関係者間で連携しながら被害の拡大防止に向けて、迅速な処理が進められることにとても大きなメリットがあります。

とはいっても、地域協議会のメリットはこれだけではもちろんありません。協議会の最終的な目標、これは関係者間のスムーズな連携とセンターでの処理をいかに迅速に、そして確実にこなして、被害の拡大防止ができるかというところにあると思います。

都内の区市町村では、高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワーク、これは令和5年度に全区市町村で設置完了していますが、福祉のネットワークに共存しているものが多くて、消費生活部局としては、福祉部局に頼った形になっているというのが、市区町村を訪問する中で、ヒアリングを受ける中での実感です。よって、消費生活部局は、福祉部局に対して物が言えない、新たなことは頼めないという主張が多く、これが協議会設置のとても大きな障壁となっています。

私ども担当としては、労力をかけて新たに同じような会議体、協議会を新たに作ってほしい、設置してほしいと考えているわけではなくて、既にある見守りネットワークにおいて、センターとの連携方法など、仕組みをいま一度見直し、一段レベルアップした協議会として再構築していただきたいというふうに考えています。いわゆる既存ネットワークの利活用ということになります。

知的障害を持つ若者などと違って、判断力の低下した高齢者に限って言えば、残念ながら教育の対象ではなく、支援の対象ということになります。こうした支援に必要な連携の司令塔の役割を果たす協議会の設置に、今後も担当として取り組んでいきたいと思っています。

簡単ですが、以上です。

○消費生活総合センター活動推進課長 既に国でも消費者庁主催の下で、内閣府や厚労省、それから警察庁、国交省、金融庁などと高齢福祉関係団体、消費生活関連団体、それから例えば銀行やトラック協会など、様々な民間事業者団体が構成員となって、高齢者等の被害防止のために、高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会という組織を設置しています。このネットワーク組織は、今後、国版の消費者安全地域協議会としての

機能を備えるという動きもあるというふうに聞いています。

都は広域的自治体ではありますが、こうした高齢者等の深刻な被害の未然防止に向けて、都版の協議会を設置して、部局間連携のモデルを示すこと、これが区市町村における協議会設置の後押しになるというふうに考えています。また、本検討部会でも、各委員の皆様方から高い関心を持って御意見をいただいておりますため、今年度中に庁内関係局との会議体を設置、開催できるよう動いてまいりたいと考えております。

センターからの説明は以上です。

○小野部会長 御説明ありがとうございました。貴重なお話をいただけてありがたいと思っております。

今回、この中間の取りまとめではあったのですが、大切なポイントということで、お話を聞きたいということで、今回、企画いただいたわけですが、早速ですが、藤田委員、幾つかこれまでの御知見とか、それから御質問があるんじゃないかなと思いますが、いかがでしょうか。

○藤田委員 御報告いただきましてありがとうございます。

私のほうでも、いろんな自治体、東京都に限らず、ほかの他道府県に行ってお話を聞くことも多くあるのですが、やはり既存のネットワークの活用というところが、一つポイントかなと思っています。

というのは、他の自治体へ行くと、これから新しい制度をつくるというのは大変よねとか、システムとか、あと、人を集めなきゃいけないというところの負担をよく口にされる方がいらっしゃいます。今、おっしゃったとおりで、消費者と、あと、福祉との関係で、連携を取ることによって、その負担は軽減できる、要するに、ネットワークを新しく作るというところだと思います。そのネットワークが今、本当に阻害されているといいますか、いわゆる詰まっちゃっている、要するに、連絡が途絶えちゃっているというところが、まさに個人情報の共有の問題だとは思ってはいる。あと、福祉の方は福祉ということで、とてもプライドを持ってやっていらっしゃる方が多くて、私たちは私たちでできちゃうのよという方が多くて、消費者の関係についてのところが何とも心構えとして共有されていない部分があるのかなと思ったので、まず、1の情報の共有、個人情報の共有ができるということと、あと、ネットワーク、既存のネットワークを利用して負担はそんなにないんですよということは、非常にポイントなのかなと思って聞いておりました。

つい最近も、とある自治体のほうで、守秘義務を負っている弁護士ではあるんですが、個人情報の話をするので、消費者事件なんだけれども、弁護士さん一人しか来ちゃ駄目ですという話で、それはなぜかという、個人情報が出てしまうからという話のようなんです。ちょっとそれはどうなのかなと思っていて、一人だろうが、五人だろうと、共有する情報については、漏れるリスクというのはあまり変わらないだろうとは思っていて、弁護士というのは、やはり守秘義務を負っているわけなので、そのところは、まずクリアされているとは思いますが、まさに消費者安全確保地域協議会を作ることによって、こ

の個人情報の共有が図れるといったところが、まさにメリットなんだろうなとは思っています。ですので、設置されていない自治体においては、そういういろんな話を聞くこともありますので、自治体のほうで、こういう消費者安全確保地域協議会を設置していただくのがいいのではないかと考えて聞いておりました。

まさに連携の方法、仕組みだよねというお話がありました。先ほど福祉局、設置ということも、ここに関わってくる問題でして、この他の連携というところで、他の部局の連携というところで、ここを本当に書いていただきたい、まさに調整していただきたいというところですね。

それが今、調整しなければいけないという話が出ていること自体が、東京都における消費者安全確保地域協議会の必要性を表しているのではないかなと思って聞いていたところなんです。ですので、こういった形で、東京都がリーダーシップを取って、東京都下における市区町村における消費者安全確保地域協議会を広めていくといったところにつなげていければいいかなと思って聞いておりました。

そこで、消費者安全確保地域協議会の中に、司法の携わりというものが、関わりというのが必要だという話がありましたので、私たち、日々、弁護士会のほうで、自治体のほうをいろいろ回って、連携という言葉を使って、いろいろとアピールをしているんですが、なかなかそこがうまくいっていないところもありますので、前回も言いましたけれども、この別表のところに、消費者団体などの役割の下で支援する都の取組というところで、弁護士会も入れていただいて、弁護士会、ちょっと先ほど司法書士会も出てきましたけれども、まさに弁護士会としてはそういう取組をしておりますので、都のほうで、そういう弁護士会との連携というところをうたっていただけると、話が進みやすいのではないかなと思って聞いていたところです。

加えて、先ほど不動産の押し買いという話が出ましたので、若干触れさせてください。日本弁護士連合会のほうで、今年の9月18日付で、不動産の押し買い被害に関する意見書を発出しました。具体的には、不動産押し買い被害の防止・解決に向けて宅地建物取引業法の改正を求める意見書というものを発出しました。ここで被害の実態なども表しておりますし、国民生活センターのほうからも被害の情報を得た上でアップさせていただいているものですので、高齢者は自分が被害者であることの認識がない場合や、その被害自体を認めたくないというところの気持ちがあるわけなので、支援の対象であるというのはそのとおりでして、自立的な消費者というところではなく、むしろ支援が必要な高齢者の消費者というところですので、その点を一応この意見書には触れてありますので、御覧いただければと思います。

東京都のほうにおかれましても、こういう日弁連のほうで意見書を出しましたので、これがどういったものなのかというところをもしお聞きになりたければ、私が作成に携わっておりますので、幾らでもヒアリングに応じたいと思っておりますので、呼んでいただければと思いますが、高齢者の消費者被害の実態を表しているものですので、皆さんも、ぜ

ひ、お読みいただければと思っております。

私からは以上です。

○小野部会長 どうもありがとうございました。

東京都では支援専門員も置かれ、今日は待鳥さんに御説明いただきましたが、また、伊藤課長代理にも、課長にもお話をいただきました。

それで、私がいま一度確認をさせていただきたいのは、この消費者安全確保地域協議会は、どうしても人数の関係で、高齢の方、認知症のおありの高齢の方が、どうしてもよく事例として挙がってきますが、例えば知的障害のある、場合によっては若い世代の消費者、支援の必要な消費者も対象であるということを確認させてください。

それで、もう一つは、この場が基本計画の中間の取りまとめということなので具体的に載せることはできないんですが、私たちが中間の取りまとめを担当しまして、具体的に基本計画をつくるときには、このポイントをまた伝えていく役目も担うと思っています。また、具体的な事例と、弁護士というお立場、弁護士会のお立場からサポートできる旨も共有をさせていただいたところです。つまり地域の連携のための弁護士の連携を確認できた機会かなと思っております。

ほかに何かこの機会にということで、ぜひ、御質問などありましたらお受けしたいと思いますが、いかがでしょうか。

坪田委員、よろしくお願いいたします。

○坪田委員 御説明ありがとうございました。

私、東京都内の市や区の消費者行政の職員の方とか、相談員の方と話す中で、ネットワークを作ったから何かメリットがあるかとか、具体的に作ると変わるのですかというような質問を受けることがあります。実際のところは、何かあったとき、こういう対象の方が被害に遭ったときに、ネットワークの効力が発揮されるわけで、常日頃あったら、これはまた非常に物騒な社会だなと思っておりますが、何か変わるのですかみたいな質問を受けたりすることがあります。

それから、この消費者安全法が改正されて、協議会ができるという条文になったときに、既に福祉部局との競合というのをかなり意識しておりましたので、既存のネットワークでいいということを言っていたわけですが、にもかかわらず、なかなか進まないという実態がありました。それはなぜかというところを分析して、今、出ているような形で、御説明も工夫されているということで、本当に大変だと思います。御苦勞もあると思いますが、推進していただきたいと感じました。

安全法が改正された初期のうちに、頑張って作った協議会が、実は作ったことで疲れてしまって、今あまり活動をされていないというところもあると聞いております。ですので、ここはもう一気呵成といいますか、作るための説明をして、できたら、今度、そこに書いてありますが、フォローと書いてありますが、これを一緒にやらないと、作ったところで疲れてしまうと思いますので、ぜひ、その辺りも御担当の方、大変と思いますが、よろ

しくお願いいたします。

以上です。

○小野部会長　ありがとうございました。

最初に設置の支援と併せてフォローもされているというような御説明をいただきましたが、それは本当に尽きることがないといえますか、時間がたてばたつたで、またニーズも変わってくると思いますので、ぜひまた共有させていただきたいというふうに思いました。

そうしましたら、あとはよろしいですか。

はい、どうぞ。生駒委員、お願いいたします。

○生駒委員　御説明ありがとうございました。

消費者庁のサイトを見ますと、協議会設置自治体数というのが565自治体、この10月末で出ております。すごい勢いで数が増えていると思うのですが、この協議会を設置することで見えてくる高齢者の方々、認知症の方々、障害者の方々の状況があると思うのですが、それらを御報告いただく機会はあるのでしょうか。個別の例は、お名前を出すのは、個人情報への配慮があるので難しいですが、我々が見えない状況を何らかまとめた形で発表していただくことはできるのでしょうか。そのあたりをお聞きしたいです。

○小野部会長　たしか消費者庁のほうでも報告が定期的には出ていると思いますが、東京都でも、やっぱり設置してよかったねということが共有できるような公表をいただければありがたいです。

○生駒委員　そうです。そうすると、協議会を設置しようという自治体が増えるのではないかと思いますので。消費者庁のサイトで公表されているのであれば拝見したいです。

○小野部会長　そうですね。消費者庁についてはそうですが、東京都のほうでも何か取組をされているか、予定があるか、何か状況について。

○消費生活総合センター活動推進課長　設置された、具体的な個別のもちろんお名前ですとか、極めて詳細なケースまでは公表できないんですけども、例えば消費者御自身の注意喚起ですとか、それから実際にその協議会なりを設置していく区市町村の意欲の醸成ですとか、あるいは、やっぱりそういう効果があるのかという目的のためには、少し事例を丸めたり、代表的な事例として提供していくこと、これから東京都版の協議会を設置していく過程で、そういうこともきちんと考えてやっていきたいというふうに思っています。

○生駒委員　そうですね。そういう高齢者の方、とりわけ認知症の方ですとか、知的障害を持っていらっしゃる御家族の方々の現状があるわけで、皆さん悩んでいらっしゃるものがすごくあると思います。そういった結果が公表され、共有されることでそういった方々への希望につながるといえますか、課題解決の助けになるといいと思ひまして、お聞きしました。

○小野部会長　ありがとうございました。

○消費生活総合センター活動推進課長　ありがとうございました。

あと、内輪の話といえますか、行政職員間では、今、私ども職員がアプローチをすると

きには、こういう事例で、それこそ大変な、一生懸命４０年働いた結果、蓄えたものがもう本当にこの悪質商法によって身ぐるみを剥がされてしまったみたいな、そういう事例も、それも丸めながらではありますけれども提供して、意欲を持っていただくようには、御説明して回っております。

○小野部会長　ありがとうございます。

設置の支援に当たって、それからフォローについての現状を報告いただきました。

さらに委員からは、提案であったりとか、お尋ねがあったと。

その中の一つとして、最後には、報告というか、アウトプットが分かるようにしていただくと、さらにこの支援の輪が広がっていいのではないかとということだったかと思います。

また、そのときには事例の紹介だけではなくて、携わった人や本当に情報共有がこれで安全にできるようになりましたみたいな、何かそういった声があると、さらに広がるかと思ってお話を聞いておりました。ありがとうございました。

それでは、もしおありでしたらお一人ぐらいはお話をと思いますが、いかがでしょうか。

そうしましたら、本日の議事、準備をさせていただきました議事は以上になります。御協力どうもありがとうございます。

最後に事務局から連絡事項がありましたらお願いいたします。

○企画調整課長　本日も多くの貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございました。

会議後半の見守りネットワーク、消費者安全確保地域協議会につきまして、皆様からいただきました御意見を今後の事業に生かしていきたいと思っております。

また、先ほども申し上げましたけれども、本日、御審議いただきました中間のまとめ案でございますけれども、１２月２２日に予定しております審議会総会にて御報告いただく予定です。

その後のスケジュールにつきましても、先ほど御説明したとおり、年明け、恐らく２月下旬頃になろうかと思いますが、第４回の検討部会の開催を予定しております。第４回の検討部会では、総会における委員の皆様からの御意見を踏まえて、部会としての最終報告案を事務局のほうで用意をさせていただき、皆様から御意見をいただきたいというふうに考えております。

第４回検討部会での御意見を踏まえて、３月以降に予定しております、その次の総会で部会からの最終報告をしていただくことを考えております。

事務局からは以上になります。

○小野部会長　今後の説明について、ありがとうございます。

それでは、これもちまして、本日の基本計画の次期改定に向けた方向性の検討部会は終了いたします。

進行につきまして御協力いただきまして、ありがとうございました。

（午前　１１時５５分　閉会）